CollaboUSB

取扱説明書

トラブル解決ガイド編

日本アビオニクス株式会社

この「取扱説明書」は、大切に保管してください。また、紛失した場合は、保守サービス会社にお問い合わせください。

商標について

- Windows は米国 Microsoft 社の米国及びその他の国における商標または登録商標です。
- その他、本書に記載されている会社名、商品名は各社の商標または登録商標です。

その他

【 免責事項について 】

- 火災や地震、第三者による事故、お客様の故意または過失、誤用その他 異常な条件下での使用により生じた損害につきましては、当社ではいかなる責任も負いかねますので予めご了承ください。
- 本製品の使用や使用不能から生ずる付随的な損害 (事業利益の損失、データの変化や消失) につきましては、当社はいかなる責任も負いかねます。
- 他の接続機器または当社以外のソフトウェアを含む製品との組み合わせによる誤動作等から生じた損害につきましては、当社はいかなる責任も負いかねます。
- 各取扱説明書で説明している以外の使用方法により生じた損害につきましては、当社はいかなる責任も負いかねます。

ご注意

(1) 本書の内容の一部または全部を無断転載することは禁止されています。
(2) 本書の内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。
(3) 本書は内容について万全を期して作成しましたが、万一ご不審な点や誤り、記載漏れなどお気づきのことがありましたらご連絡ください。
(4) 運用した結果の影響については(3)項にかかわらず責任を負いかねますのでご了承ください。
(5) 乱丁･落丁はお取り替えいたします。

―― 目　次 ――

使用上のご注意 1
1．トラブルを解決するには 2
2．トラブル　項目一覧 5
（1）ネットワーク接続に関するトラブル 5
（2）アプリケーションに関するトラブル 5
3．トラブル解決ガイド 6
（1）ネットワーク接続に関するトラブル 6
（2）アプリケーション関するトラブル 11

使用上のご注意

注意

CollaboUSBを装着されるPCには、本書でご説明いたしますソフトウェアやドライバ以外のソフトウェアは、極力使用しないようにしてください。他のソフトウェアを同時に使用しますと競合等が起こり誤動作する場合があります。また、CollaboUSBのリムーバブル領域のファイルはアプリケーションの起動に必要なものであり、これらのファイルを削除または移動したりしないように注意してください。

その他に関する注意事項はお客様のご使用になるコンピュータの取扱説明書をご参照ください。

１．トラブルを解決するには

CollaboUSB はＷｉｎｄｏｗｓプラットフォームベースのアプリケーションであり、インターネット等の通信インフラを使用する遠隔会議システム（CollaboMate）の 1 つの端末（PC）上で機能します。
そのため予期しないトラブルが発生することがあります。
トラブルをうまく解決するためには、いくつかのポイントがあります。

（1）落ち着いて対処する

あわてて、電源を切ったり、CollaboUSB を PC から抜き取ったりしないでください。CollaboUSB が反応しない（フリーズした）ように見えても、
アプリケーションなどの処理に時間がかかっているだけのこともあります。その場合は処理が終わるまでしばらくお待ち下さい。

（2）メッセージが表示されているときは書きとめる

番号や英語など、意味がわからないものも解決の糸口になることがあるので、紙に書きとめてください。

（3）原因が何か考える

原因になったのが、CollaboUSB かご使用になられている PC 本体なのかネットワーク（機器、回線）なのか、もっと他のものなのか考えてください。原因が特定できないことも多いのですが、原因がわかると対処しやすくなります。

（4）「トラブル解決ガイド」の中から、あてはまるトラブルを探す

あなたのトラブルにあてはまる項目があったら、そのページを読んでください。

（5）マニュアルを見る

あなたのトラブルに関連する記述がないか探してください。

・ 全般的、重要事項
・・・・・・CollaboUSB 取扱説明書（製品に付属するものです）
・アプリケーションに関すること
・・・・・・CollaboUSB 取扱説明書＜プレゼンテーション編＞
・設定・ネットワークに関すること
・・・・・・CollaboUSB 取扱説明書＜設定・ネットワーク編＞

※ プレゼンテーション編、設定・ネットワーク編は CollaboUSB 内の ROM 領域に書込まれている PDF ファイルです。

（６）ソフトウェアのバージョンアップ

日本アビオニクスのホームページ内、製品サポート情報ページにソフトウェアのバージョンアップファイルが提供されています。お客様の CollaboUSB のソフトのバージョンより新しいバージョンのアップデートファイルがあった場合にはダウンロードして、インストールし、CollaboUSB を最新版に更新してください。
また、最新版の取扱説明書もホームページからダウンロードできます。

IP 多地点会議システム CollaboMate サポート情報ページ
http://www.avio.co.jp/support/collabomate/index.htm

（７）問い合わせる

このマニュアルをご覧になりトラブルが解決しない場合は保守サービス会社へお問い合わせください。保守サービス会社をご利用いただいていない場合は購入元か下記へお問い合わせ下さい。なお、修理・保証に関しては（８）保証と修理サービスの項をご覧下さい。

・CollaboUSB に関するトラブルの問い合わせ先

日本アビオニクス株式会社
電子装置事業部　サービスセンター
ＴＥＬ　０４６７－７３－４４１４
〒253-0103　神奈川県高座郡寒川町小谷２－１－１

・CollaboUSB とは別に購入したネットワーク関連機器や周辺機器等はその製品の問い合わせ先にご相談下さい。

（８）保証と修理サービス

①保証について

・製品の保証書と保証規定をよくお読みください。

・製品の保証書は、必ず「お買い上げ日」・「販売店名」など所定事項の記入をお確かめのうえ大切に保管してください。

②保証期間について

・保証期間はお買いあげいただいた日から１年間です。

・保証期間内であっても保証書を提示していただけない場合などで有償修理になることがありますので、保証書の「保証規定」をよくお読みください。

・保証期間経過後の修理につきましてはお買い上げいただいた販売店・拠点にご相談ください。修理によって機能が維持できる場合は有償にて修理いたします。

・各種保守サービスが準備されています。保守サービスについては、お買い上げいただいた販売店・拠点にお問い合わせください。ご購入時でのご検討を推奨させていただいています。

③修理サービスについて

・修理を依頼される際には所定事項が記入された保証書をコピーし、修理品に添付してください。合わせて、故障の状態をできるだけ詳しくお知らせください。

２．トラブル　項目一覧

（１）ネットワーク接続に関するトラブル

◆遠隔会議で接続できない

・遠隔会議の開始（接続）時に「相手の準備ができていません」のメッセージが出て接続できない

・遠隔会議の開始（接続）時に「制限ユーザでは VPN の接続をすることができません。管理者権限のあるユーザで行ってください」のメッセージが出て接続できない。

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「接続に失敗しました(ｴﾗｰｺｰﾄﾞ:678)リモートコンピュータが応答しませんでした。」のメッセージが出て接続できない。

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「734　PPP リンク制御プロトコルを終了しました。」のメッセージが出て接続できない

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「691　ユーザー名またはパスワード、あるいはその両方が無効なため、・・・」のメッセージが出て接続できない

・遠隔会議の開始（接続）時に「回線エラー　相手が起動していないか、回線が切れています。」のメッセージが出て接続ができない

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「800　VPN 接続を確立できません。・・・」のメッセージが出て接続できない

・遠隔会議の開始（接続）後エラーメッセージも出ず、画面が止まったままで接続ができない。

◆遠隔会議中に回線エラーが発生し、資料が共有できない

◆LAN 接続の拠点とそれ以外の方法で接続する拠点が混在する場合に接続ができない

（２）アプリケーションに関するトラブル

◆会議資料の登録ができない（エラーになる）

◆‘鉛筆’で手書きした内容が遠隔会議の相手側に正常に表示されない

◆NetMeeting が接続できない

◆プレゼン中に表示されるポインタの位置がおかしい

◆CollaboUSB を PC に装着後、自動的にアプリケーションが起動しない

◆手持ちのデジタルカメラが使用できない

◆デジタルカメラの‘プレビュー’中に表示が停止する

◆デジタルカメラの’取込’を行うと CollaboUSB がフリーズする

◆デジタルカメラの’シャッター’を行うと、”画像保存失敗”が表示される

◆’プレビュー’画面が更新されない、または表示されない

◆ 起動パスワードを忘れてしまい、CollaboUSB が使用できない

◆ 初期設定の変更用パスワードを忘れてしまい、初期設定の変更ができない

◆終了時に、”□議事録を PDF でも出力”にチェックして議事録保存するとエラーになる

◆会議中、回線エラーが頻発する

３．トラブル解決ガイド

（１）ネットワーク接続に関するトラブル

ネットワークの接続トラブルの場合には、社内ネットワークや回線、ＩＳＰ（インターネットサービスプロバイダ）等の原因が考えられます。

本書で示す解決方法で解決しない場合には、保守サービス会社へご連絡ください。

また、社内ネットワークでご使用の場合には社内のネットワーク管理担当者の方にご相談ください。

※ Windows2000 をご利用のお客様

Windows2000 には ADSL を使用するために必要な接続ツールが組み込まれていません。ADSL 接続でモデムのみ使用する場合は Windows-XP にてご使用になられることを強く推奨いたします。あるいは、ADSL の回線に VPN 装置を導入されることを推奨いたします。

◆遠隔会議で接続できない

・遠隔会議の開始（接続）時に「相手の準備ができていません」のメッセージが出て接続できない。

→主催者側の CollaboMate が待機状態になっていない可能性があります。主催者側の CollaboMate にて画面の「待機」ボタンを押して待機状態にしてください。

・遠隔会議の開始（接続）時に「制限ユーザでは VPN の接続をすることができません。管理者権限のあるユーザで行ってください」のメッセージが出て接続できない。

→ADSL モデムやダイアルアップ接続を使用して遠隔会議を行う場合、OS の VPN 接続を使用した通信を行います。このときアプリケーションは OS のデータを操作しますので”管理者権限”のあるユーザにて CollaboUSB を使用する必要があります。

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「接続に失敗しました(ｴﾗｰｺｰﾄﾞ:678)リモートコンピュータが応答しませんでした。」のメッセージが出て接続できない。

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「734　PPP リンク制御プロトコルを終了しました。」のメッセージが出て接続できない。

→ＰＰＰｏＥの接続エラーです。下記の事項を確認してください。
異常切断後、再接続する場合には約５分以上待ってから再接続してください。

※インターネットＶＰＮ接続の場合
・ＡＤＳＬモデム等、ＬＡＮケーブル、回線ケーブルの接続確認
・回線提供会社、ＩＳＰの故障情報

※ＩＳＤＮ接続の場合
・ＴＡ（ターミナルアダプタ）接続確認
・ＰＰＰ宛先電話番号の確認
・接続側着信接続の設定確認

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「691　ユーザー名またはパスワード、あるいはその両方が無効なため、・・・」のメッセージが出て接続できない。

→接続回線およびＶＰＮのユーザーＩＤとパスワードが正しく設定されていることを確認してください。

※インターネットＶＰＮ接続の場合
・ＡＤＳＬ等のＩＳＰのユーザー名、パスワード
・接続側のＶＰＮのユーザー名、パスワード
・接続側の着信接続許可ユーザーの設定

※ＩＳＤＮ接続
・接続側のユーザー名、パスワード
・接続側着信接続許可ユーザーの設定

・遠隔会議の開始（接続）時に「回線エラー　相手が起動していないか、回線が切れています。」のメッセージが出て接続できない。

→ＬＡＮ接続、ＶＰＮルータ接続の場合このようなメッセージが出ることがあります。
下記の事項を確認してください。
・接続側、待機側 CollaboUSB を装着する PC のＩＰアドレス、サブネットマスク、ファイヤーウォール等のネットワーク設定
・社内ＬＡＮで使用している場合はネットワークインフラの設定をネットワーク管理担当者に確認
・ＶＰＮルータの接続確認（ＶＰＮルータ使用時）
・ＬＡＮケーブルの確認

・遠隔会議の開始（接続）時にメッセージウィンドウに「800　VPN 接続を確立できません。・・・」のメッセージが出て接続できない。

→インターネットＶＰＮ接続の場合に発生するエラー（ＰＰＴＰ接続エラー）です。
　ＶＰＮの接続設定を確認してください。

・ＰＰＴＰサーバーＩＰアドレスの確認
・連続接続でのエラー
・ 接続側ＩＳＰ接続のファイアウォール設定の確認
・ 接続側着信接続のＶＰＮ設定確認

・遠隔会議の開始（接続）後エラーメッセージも出ず、画面が止まったままで接続ができない。

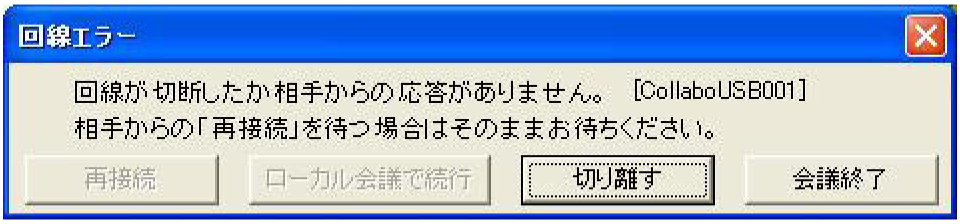
→ＡＤＳＬ、ＩＳＤＮ等のダイアルアップ接続で相手側（主催者）へ接続しに行く場合、しばらくたっても接続できない場合には、相手側（主催者）が待機状態になっていない可能性があります。主催者側にて CollaboUSB（または CollaboMate）画面の「待機」ボタンを押して、待機状態にしてください。

・LAN 以外の接続方法で３地点以上の多地点会議ができない。

→ADSL モデムを利用したインターネット接続もしくは ISDN/PHS などのダイアルアップ接続でご利用の場合、CollaboUSB を「待機」側で使用すると、１：１の会議のみに制限されます。１：２もしくは１：３の会議を行う場合､必ず「待機」側に CollaboUSB 以外の CollaboMate 製品（CLB-50､CLB-100 等）をご利用ください。ＬＡＮ接続あるいはＶＰＮルーターを利用するＬＡＮ接続の場合は CollaboUSB のみで１：３の接続が可能です。ただし、ＬＡＮ接続設定の“□ＬＡＮ接続でＶＰＮを使用する”にチェックを入れた場合には１：１の会議に制限されますのでご注意ください。

◆遠隔会議中に回線エラーが発生し、資料が共有できない

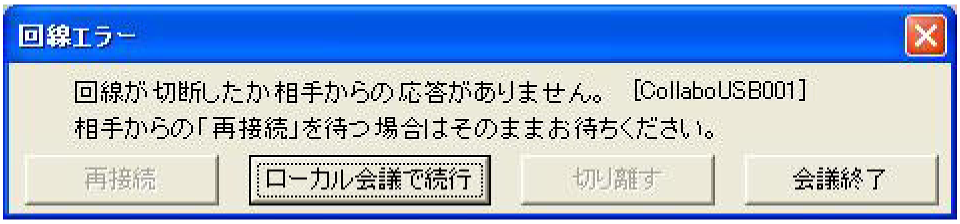
→3 拠点以上で会議中に通信エラーが発生した場合、主催者側にて以下のようなダイアログが表示されます。



回線異常を検出した参加者側では、下図のようなダイアログが表示されます。

主催者（サーバ）は回線が正常な拠点がひとつ以上残っている場合、「切り離す」のボタンにより、回線異常となった拠点のみ切り離して遠隔会議を継続することができます。
あるいは、回線異常を検出した参加者側にてこの後回線が正常になったと判断できる場合は参加者側で「再接続」を選択し、会議に再接続しようとすることができます。再接続が正常に行われた場合、上図のダイアログは閉じられます。また、回線が異常になる前にプレゼンターから資料を送信している途中であった場合、再接続後もう一度「送信」ボタンをクリックして送信を再開してください。

回線異常時に主催者以外の参加者あるいは主催者で正常に接続できる拠点が他に無い場合は、主催者側で下図のダイアログが表示されます。

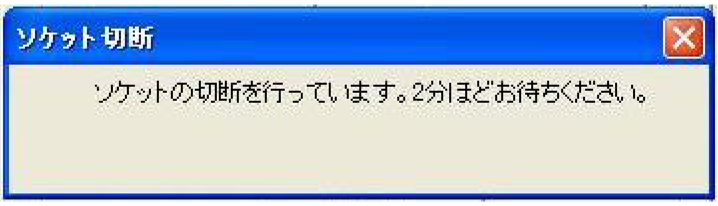


"ローカル会議で続行"を選択し、それぞれの拠点にてローカル会議にて操作を行い会議を続行することができます。（回線エラー前の送受信データは"登録済み資料"として扱うことができます。）会議終了を選択すると、プログラムが終了します。

◆LAN 接続の拠点とそれ以外の方法で接続する拠点が混在する場合に接続ができない

→‘初期設定’にて「LAN 接続方法　●直接」が選択されている接続拠点と、これ以外の方法で（ADSL などのダイアルアップ接続（VPN 使用））接続する拠点が混在する場合には、主催者の CollaboMate（または CollaboUSB）へ他の拠点から同時に接続しないでください。間をおいて 1 拠点ずつ接続を行ってください。

プログラムを終了すると、主催者以外の CollaboUSB ではソケットの終了状態を監視して、下記のダイアログが表示されます。（VPN を使用する接続の場合のみ）



この後、「キャンセル」ボタンが表示されますが、CollaboUSB をシャットダウンせずにプログラムを引き続き使用する場合は、「キャンセル」ボタンをクリックしないでください。「キャンセル」ボタンをクリックしてプログラムを使用した場合、次の会議にて正常に接続できないことがあります。このような場合、5 分程度待ってから接続をするようにしてください。

（2）アプリケーション関するトラブル

◆会議資料の登録ができない（エラーになる）

→会議中に登録できる‘資料’の数に制限は特にありませんが、CollaboUSB が動作するお客様の PC におけるメモリ搭載量、ディスクの空き容量に依存しますので、999 ファイル以上に及ぶ資料の登録は極力避けてください。また、ディスク（プログラムの動作するドライブ：デフォルトでは'C'）の空き容量が少ない場合、ディスクを整理してできるだけ空き容量を大きくしてください。（500MB 以上の空き容量を推奨します。これ以下の場合警告のメッセージが表示されます。100MB 以下の空き容量の場合はプログラムを実行することができませんのでご注意ください。）
→初期設定の"テンポラリディレクトリ"にネットワークドライブのディレクトリを指定すると書込みエラーになり、資料の登録ができません。テンポラリディレクトリは充分空き容量のある"**ローカルボリューム**"内のディレクトリを指定してください。

◆‘鉛筆’で手書きした内容が遠隔会議の相手側に正常に表示されない

→通信速度の遅い回線（PHS など）を使用した会議の場合に‘鉛筆’で手書きを行うと通信が間に合わず、正確な描画ができなくなる場合があります。このような場合、できるだけゆっくりと描画するようにしてください。

◆NetMeeting が接続できない

→NetMeeting を使用して 1:1 のビデオ・音声通話が可能ですが、会議を最初に起動した主催者側の拠点とこれ以外の拠点同士での通信に限られます。主催者以外の拠点間での通信には使用できません。

◆プレゼン中に表示されるポインタの位置がおかしい

→画面解像度は XGA（1024×768）にしてください。これ以外の解像度でプログラムを使用するとポインタ表示などが正しく表示されません。

[ペンタブレット・液晶タブレットをご使用の場合]
→ポインタと電子ペンの位置がずれている場合はご使用になられているペンタブレットの調整を行ってください。

◆CollaboUSB を PC に装着後、自動的にアプリケーションが起動しない

→自動起動は、Windows2000(SP3 以上)または WindowsXP のみ対応しています。この条件であっても、お使いの PC 環境によってはプログラムが自動で起動しない設定になっている場合もあります。その場合、ご利用の OS に関する取り扱い説明をご覧になり CD-ROM の自動起動の設定が有効になるように設定してください（デフォルトではそのようになっています）。あるいは、お客様のシステム管理者にお問い合わせ下さい。

◆手持ちのデジタルカメラが使用できない

→デジタルカメラからの画像取込については、WIA インタフェースをサポートする機器のみ使用できます。Windows2000 では、デジタルカメラの画像取込ができませんのであらかじめご了承ください。Windows2000 をご使用の場合は、“ プレビュー ”にてリモートでシャッターを切る機能をご利用ください。また、シャッターをリモートで操作するためには Canon 製の一部の機種に限定されますのでご注意ください。（詳細は取扱説明書　プレゼンテーション編 5.2.1.18 をご覧ください。）

◆デジタルカメラの‘ プレビュー’中に表示が停止する

→デジタルカメラの‘ プレビュー ’を 1 分以上行っていると、自動的にカメラとの接続が停止します。続けてカメラの操作を行う場合は、「撮影開始」のボタンをクリックしてください。

◆デジタルカメラの’取込’を行うと CollaboUSB がフリーズする

→デジタルカメラの‘ 取込 ’をクリックするときに、カメラを操作する他のアプリケーションを使用してカメラを操作している場合、CollaboUSB のアプリケーションが操作不能になります。カメラを操作する他のアプリケーションは同時に使用しないでください。

◆カメラの’シャッター’を行うと、”画像保存失敗”が表示される（IXY400 の場合）

→デジタルカメラの状態によって、このようなエラーが発生する場合があります。ダイアログの「OK」をクリックすると一旦プレビュー画面が閉じられますので、再度プレビュー操作を行ってください。それでも解決できないときは、WIA ドライバの状態がおかしくなっていることが考えられます。最新のデバイスドライバをインストールしてください。

◆’プレビュー’画面が更新されない、または表示されない

→デジタルカメラのバッテリーが少なくなると、このような状態になります。一旦プレビューウィンドウを閉じてください。バッテリーに充電して十分な容量を蓄えてから操作を行ってください。

◆ 起動パスワードを忘れてしまい、CollaboUSB が使用できない
◆ 初期設定の変更用パスワードを忘れてしまい、初期設定の変更ができない

→パスワードを忘れてしまった場合、CollaboUSB の ROM ボリューム（ボリューム名：CLB-BOOT）の”AP”フォルダ内にありますファイル”clbReset.exe”を起動してください。このとき初期設定に戻すためのデフォルトパスワード（”admin000”）を要求されますので、このパスワードを使用して初期設定に戻してください。次回の CollaboUSB 使用時に「環境設定」→「初期設定」にて初期設定をしてください。
（CollaboUSB のリムーバブルボリュームにあります”AP”フォルダ内のファイル”clbmate.ini”を削除しても同様に初期状態に戻すことができますが、誤操作防止のため、clbReset.exe を起動する方法をお勧めします。）

◆終了時に、”□議事録を PDF でも出力”にチェックして議事録保存するとエラーになる

→VS-View が正しくインストールされていない場合、PDF ファイルを作成して議事録保存するとエラーになります。管理者権限のあるユーザにて、CollaoboUSB のリムーバブルもしくは ROM ボリューム内にある”AP¥pdfsetup¥pdfsetup.bat”をダブルクリックして実行してください。お使いになる PC にて一度この操作を行うとエラーは解消されます。CollaboUSB を他の PC で操作する際には、初回時に必ずこの操作を行ってください。
（取扱説明書(プレゼンテーション編) 3.2 VS-View のインストール　もご参照下さい）

◆会議中、回線エラーが頻発する

→ダイアルアップ接続で、PHS や FOMA など回線速度の比較的遅い通信方法で会議データの送信を行っている場合、通信の状態によって回線エラーになることがあります。このような場合、タイムアウト時間の設定を変更することで回避できる場合があります。CollaboUSB の”リムーバブルディスク”内の”AP”フォルダ内に”clbmateBase.ini”という設定ファイルがあります。この設定ファイルをメモ帳で開き、下記の項目（HelthTimeOut）を変更してみてください。

```
;HelthTimeOut=60          ;ヘルスチェック用タイムアウト（秒）
        ↓
 HelthTimeOut=180         ;ヘルスチェック用タイムアウト（秒）
```

※ 行の先頭のセミコロン';'を削除し、等号'='右の値を変更します。上記の例ではタイムアウト時間を 180(秒)に変更しています。通信速度が遅い場合は、この値を大きくしてみてください。ただし、あまり大きくし過ぎると致命的な通信障害時のエラー検出が遅くなりますのでご注意ください。
※ （Ver.2.5.x 以降のデフォルトは HelthTimeOut=180 です）

→Ver.2.5.x から追加された PC カメラの映像を表示している場合、”自画像”の「停止」を行うことで CPU の負荷を小さくし、回線エラーになりにくくすることができます。

→初期設定にて、配信フレーム数（最大）：0.1　　Jpeg 画質：30　にしてください。

日本アビオニクス株式会社

お問い合わせ先

電子装置　　　〒253-0103　神奈川県高座郡寒川町小谷 2-1-1
事業部　　　　TEL 0467-73-4414
ｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ

電子装置　　　〒105-0003　東京都港区西新橋 3-20-1
営業本部　　　TEL 03-5401-7388
情報機器営業部

名古屋支店　　〒460-0003　名古屋市中区錦 3-7-9　太陽生命名古屋第２ビル
　　　　　　　TEL 052-951-2926（代表）

大阪支店　　　〒532-0011　大阪市淀川区西中島 1-11-16　住友商事淀川ビル
　　　　　　　TEL 06-6304-7361（代表）

福岡支店　　　〒812-0012　福岡市博多区博多駅中央街 8-36　博多ビル
　　　　　　　TEL 092-411-7371（代表）

6009130-R01D@4.0